

**APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO  
INDICATORI DI QUALITÀ**



## Indice

1.	PREMESSA	3
1.1	Arrotondamenti	3
2.	INDICATORI DI QUALITÀ DI GESTIONE DELLA FORNITURA	4
2.1	GF_RSC - Rispetto delle scadenze contrattuali	4
2.2	GF_TAD- Tasso di approvazione della documentazione	6
2.3	GF_GDSU - Grado di soddisfazione dell'utenza	7
3.	INDICATORI DI QUALITÀ SPECIFICI DEI SERVIZI PRINT & COPY MANAGEMENT	8
3.1	CS_RMHS - Tempestività rimozione malfunzionamenti HW e SW	8
3.2	CS_TSHW - Tempestività sostituzione del hw	9
3.3	CF_RPC- Reclami riguardanti il Servizio di Print & Copy Management	10
3.4	CS_FMDC - Consegna tempestiva di materiale di consumo	11
3.5	CS_RCCC - Tempestività di risposta alle chiamate Call Center e alla Live Chat (canale sincrono)	12
3.6	CS_CPCC- Tasso di chiamate al Call Center o live chat perdute (canale sincrono)	13
3.7	CS_REMAIL- Tempestività di risposta alle email (canale asincrono)	14
4.	INDICATORI DI QUALITÀ SPECIFICI DEI SERVIZI AGGIUNTIVI	15
4.1	SA_GSUF - Grado di soddisfazione dell'utenza per il servizio di formazione avanzata	15
4.2	SA_PRVA - Rispetto piano di ritiro vecchie apparecchiature	16



## 1. PREMESSA

Il presente documento descrive gli indicatori di qualità con una scheda che identifica:

- La caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento;
- La metrica e l'unità di misura con cui effettuare le misure;
- Il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore;
- La frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore;
- I dati elementari da rilevare per la misura;
- Le eventuali regole di campionamento;
- Le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare;
- Gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia;
- Le azioni contrattuali a livello di AQ. L'Amministrazione potrà in AS adeguare la sanzione conseguente al non raggiungimento degli obiettivi in funzione della criticità della violazione nel contesto specifico (dalla penale all'incentivo al performing, ecc.);
- Le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un sistema o servizio).

Si precisa che:

- Con la dizione Amministrazione si intende Consip S.p.A.;
- Con la dizione ore e/o giorni si intendono le ore e/o i giorni solari;
- Con la dizione ore e/o giorni lavorativi si intendono le ore e/o i giorni lavorativi in funzione dell'orario di servizio stabilito nel Capitolato;
- Con la dizione mese e/o trimestre e/o semestre viene indicato il mese e/o il trimestre e/o il semestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale;
- Con la dizione periodo di riferimento viene indicato l'arco di tempo entro il quale vengono rilevate le grandezze necessarie per la misurazione dei livelli di servizio erogati.

### 1.1 Arrotondamenti

Ai fini della misurazione dei requisiti di qualità, ove non diversamente indicato nell'ambito dei singoli indicatori, si precisa che i valori percentuali rilevati dovranno essere arrotondati ad una cifra decimale:

- Per difetto se la seconda cifra significativa è minore di 5;
- Per eccesso se la seconda cifra significativa è maggiore od uguale a 5.

Ad esempio:

- 15,05% diventa 15,1%
- 10,01% diventa 10,0%
- 10,49% diventa 10,5%
- 14,98% diventa 15,0%.



## 2. INDICATORI DI QUALITÀ DI GESTIONE DELLA FORNITURA

### 2.1 GF\_RSC - Rispetto delle scadenze contrattuali

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali stabilite nella documentazione contrattuali.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di scadenze contrattuali stabilite nella documentazione contrattuale o nei documenti allegati (ad es. piano di lavoro).		

#### Esempi di Scadenze contrattuali

- Rispetto tempi di consegna del:
  - **Green Printing Policy**  
*(entro n. 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto)*
  - **Piano di Manutenzione preventiva** (  
*entro n. 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto)*
  - **Documentazione di governance**  
*entro il 5<sup>^</sup> (quinto) giorno lavorativo dalla richiesta dell'Amministrazione entro il 1<sup>^</sup> (primo) giorno lavorativo del mese successivo al trimestre di riferimento*
  - **Consegna del report Stato delle apparecchiature Office**  
*entro il 3<sup>^</sup> (terzo) giorno lavorativo del mese successivo a quello di riferimento*
  - **Consegna del report misure degli indicatori di qualità**  
*entro il 5<sup>^</sup> (quinto) giorno lavorativo del mese successivo al trimestre di riferimento*
- Rispetto del **termine della fase di start up**  
*[la scadenza dipende dal numero di utenti del servizio C&S]*

Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"><li>• E-mail</li><li>• Verbali</li></ul>
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento



<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data prevista (<i>Data_prev</i>)</li><li>• Data effettiva (<i>Data_eff</i>)</li></ul>
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna
<b>Formula</b>	$GF\_RSC = Data\_eff - Data\_prev$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti
<b>Valore di soglia</b>	$GF\_RSC \leq T\_limite$ (cfr scadenze contrattuali)
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.
<b>Eccezioni</b>	Nessuna



## 2.2 GF\_TAD- Tasso di approvazione della documentazione

L'Indicatore misura la qualità dei contenuti dei documenti prodotti come deliverable quali ad esempio documentazione di Audit periodica, etc.

Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato ed elaborato più volte, sono conteggiate tutte le rielaborazioni.

Caratteristica	Funzionalità	Sotto-caratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Rispetto dei contenuti attesi della documentazione		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail</li> <li>Verbali</li> </ul>
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte dell'amministrazione (<i>N_doc_rielaborati</i>)</li> <li>Numero totale di documenti consegnati (<i>T_doc_consegnati</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$GF\_TAD = \left(1 - \frac{N\_doc\_rielaborati}{T\_doc\_consegnati}\right) \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	GF_TAD >= 80 %		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto di AS.		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.3 GF\_GDSU - Grado di soddisfazione dell'utenza

L'indicatore misura il grado di soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi oggetto del contratto dell'Appalto Specifico, basato sulla documentazione e rendicontazione delle indagini sul gradimento dell'utenza, come meglio specificato e previsto nel paragrafo 8.6 del Capitolato Tecnico di AQ.

La rilevazione può essere effettuata, ad esempio, in base allo standard UNI 11098 (dicembre 2003) - *Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli Indicatori del relativo processo*.

I questionari saranno sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione.

0

Caratteristica	Soddisfazione	Sotto-caratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	La soddisfazione dell'utente è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione. Per le risposte sono utilizzati tutti i numeri positivi su scala da 1 a 10 dove, a titolo esemplificativo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>\leq 6</math> corrisponde a "non soddisfatto";</li> <li>• <math>\geq 7</math> corrisponde a "soddisfatto".</li> </ul>		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero risposte positive (risposte con valore <math>\geq 7</math>) di un questionario (<math>N_{resp\_positive}</math>)</li> <li>• Numero di domande del questionario (<math>N_{domande}</math>)</li> <li>• Numero totale di questionari compilati (<math>N_{tot\_questionari}</math>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Il campione è concordato con l'amministrazione		
Formula	$GF\_GDSU = \frac{\sum_1^c N_{resp\_positive_i}}{N_{domande} \times N_{tot\_questionari}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$GF\_GDSU \geq 80 \%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto di AS.		
Eccezioni	Si applica in seguito al termine delle fasi di Start-Up		



### 3. INDICATORI DI QUALITÀ SPECIFICI DEI SERVIZI PRINT & COPY MANAGEMENT

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi del servizio di P&CM.

#### 3.1 CS\_RMHS - Tempestività rimozione malfunzionamenti HW e SW

L'indicatore di qualità misura la tempestività degli interventi di rimozione dei malfunzionamenti Hardware e Software delle apparecchiature sia per il servizio di P&CM

Caratteristica	Manutenibilità	Sotto-caratteristica	Modificabilità				
Aspetto da valutare	Tempestività rimozione malfunzionamenti HW e SW						
Unità di misura	Ore solari	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema di tracciatura interventi</li> <li>Verbali di intervento</li> </ul>				
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale				
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data Ora (hh/mm/ss) della richiesta (<i>Data_richiesta</i>)</li> <li>Data Ora (hh/mm/ss) della risoluzione (<i>Data_risoluzione</i>)</li> <li>Numero totale di interventi (<i>N_tot_interventi</i>)</li> </ul>						
Regole di campionamento	Nessuna						
Formula	$CS\_RMHS = \frac{\sum_{j=1}^{N\_tot\_interventi} (T\_risoluzione_j - T\_limite)}{N\_tot\_interventi}$ <p>Dove:</p> <table border="1"> <tr> <td><math>T\_risoluzione_j = Data\_risoluzione_j - Data\_richiesta_j</math></td> <td>se <math>T\_risoluzione_j \geq T\_limite</math></td> </tr> <tr> <td><math>T\_risoluzione_j = 0</math></td> <td>se <math>T\_risoluzione_j &lt; T\_limite</math></td> </tr> </table> <p><i>T_limite</i> =</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>16 hh lavorative per interventi nei capoluoghi di provincia</li> <li>20 hh lavorative per gli interventi fuori provincia e nel resto del territorio nazionale</li> </ul>			$T\_risoluzione_j = Data\_risoluzione_j - Data\_richiesta_j$	se $T\_risoluzione_j \geq T\_limite$	$T\_risoluzione_j = 0$	se $T\_risoluzione_j < T\_limite$
$T\_risoluzione_j = Data\_risoluzione_j - Data\_richiesta_j$	se $T\_risoluzione_j \geq T\_limite$						
$T\_risoluzione_j = 0$	se $T\_risoluzione_j < T\_limite$						
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti						
Valore di soglia	CS_RMHS = 0 hh solari						
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali						
Eccezioni	Nessuna						



### 3.2 CS\_TSHW - Tempestività sostituzione del hw

Il Fornitore è obbligato, invece, a procedere con la sostituzione del HW entro le 32 ore lavorative – esclusi sabato, domenica e festivi - successive all’apertura del ticket, qualora il ripristino dell’apparecchiatura guasta non possa essere garantito entro i termini sopra indicati.

Caratteristica	Manutenibilità	Sotto-caratteristica	Modificabilità				
Aspetto da valutare	Tempestività di sostituzione del hw guasto						
Unità di misura	Ore solari	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema di tracciatura interventi</li> <li>• Verbali di intervento</li> </ul>				
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale				
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Ora (hh/mm/ss) della richiesta di sostituzione (<i>Data_richiesta</i>)</li> <li>• Data Ora (hh/mm/ss) della sostituzione (<i>Data_sostituzione</i>)</li> <li>• Numero totale di sostituzioni (<i>N_tot_interventi</i>)</li> </ul>						
Regole di campionamento	Nessuna						
Formula	$CS\_TSHW = \frac{\sum_{j=1}^{N\_tot\_interventi} (T_{sostituzione_j} - T\_limite)}{N\_tot\_interventi}$ <p>Dove:</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td><math>T\_risoluzione_j = Data\_risoluzione_j - Data\_richiesta_j</math></td> <td>se <math>T\_risoluzione_j \geq T\_limite</math></td> </tr> <tr> <td><math>T\_risoluzione_j = 0</math></td> <td>se <math>T\_risoluzione_j &lt; T\_limite</math></td> </tr> </table> <p>e <math>T\_limite = 32</math> hh lavorative</p>			$T\_risoluzione_j = Data\_risoluzione_j - Data\_richiesta_j$	se $T\_risoluzione_j \geq T\_limite$	$T\_risoluzione_j = 0$	se $T\_risoluzione_j < T\_limite$
$T\_risoluzione_j = Data\_risoluzione_j - Data\_richiesta_j$	se $T\_risoluzione_j \geq T\_limite$						
$T\_risoluzione_j = 0$	se $T\_risoluzione_j < T\_limite$						
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti						
Valore di soglia	CS_TSHW = 0 hh lavorative						
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di penali						
Eccezioni	Nessuna						



### 3.3 CF\_RPC- Reclami riguardanti il Servizio di Print & Copy Management

L'indicatore di qualità misura la quantità di reclami riguardanti il servizio di print & copy.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto-caratteristica	Disponibilità
Aspetto da valutare	Misurazione del numero di reclami riguardanti il servizio di Print & Copy rispetto al numero totale di chiamate evase nel periodo di rilevazione		
Unità di misura	<i>percentuale</i>	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"><li>E-mail</li><li>Verbali</li></ul>
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero di chiamate evase nel periodo di osservazione (CE)</li><li>Numero di reclami ricevuti relativi al servizio (RC)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CF\_RPC = (RC/CE) * 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$CF\_RPC \leq 5\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto di AS.		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.4 CS\_FMDC - Consegna tempestiva di materiale di consumo

L'indicatore di qualità misura la tempestività del servizio di fornitura del materiale di consumo (ad accezione della carta) per l'intero parco apparecchiature office installato e funzionale sia al servizio di P&CM . Il presente indicatore non si applica alle apparecchiature che prevedono la funzionalità di riordino automatico del toner.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività fornitura materiale di consumo		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Moduli di consegna
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Numero di forniture nel periodo di riferimento (<math>N_{tot\_Forniture}</math>)</li><li>• Data richiesta materiale di consumo (<math>Data\_richiesta</math>)</li><li>• Data effettiva della fornitura del materiale (<math>Data\_fornitura</math>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CS\_FMDC = \frac{N_{forniture\ con\ (T_{fornitura} \leq T_{limite})}}{N_{tot\_forniture}} \times 100$ <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <math>T_{fornitura} = Data\_fornitura - Data\_richiesta</math></li><li>• <math>T_{limite} = 24</math> hh lavorative</li></ul>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	CS_FMDC = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Non applicabile per fornitura toner alle apparecchiature con funzionalità di riordino automatico.		



### 3.5 CS\_RCCC - Tempestività di risposta alle chiamate Call Center e alla Live Chat (canale sincrono)

L'indicatore di qualità misura la tempestività di risposta alle chiamate del servizio di Call Center previsto per il servizio di P&CM.

<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sotto-caratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività risposta alle chiamate del Call Center o alla live chat		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Tabulati o report di monitoraggio del servizio
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ora (mm/ss) di inizio della chiamata/chat (<i>Inizio_chiamata/chat</i>)</li> <li>Ora (mm/ss) di risposta dell'operatore (<i>Risposta_operatore</i>)</li> <li>Numero di chiamate/chat complessive nel periodo di riferimento (<i>N_tot_chiamate</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$CS\_RCCC = \frac{N\_risposte\ con\ (Tempo\_risposta \leq T\_limite)}{N\_tot\_chiamate} \times 100$ <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><math>Tempo\_risposta = Risposta\_operatore - Inizio\_chiamata</math></li> <li><math>T\_limite = 20</math> secondi</li> </ul>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
<b>Valore di soglia</b>	$CS\_RCCC \geq 90\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto di AS.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 3.6 CS\_CPCC- Tasso di chiamate al Call Center o live chat perdute (canale sincrono)

L'indicatore di qualità misura il rapporto tra numero di chiamate perse e quelle totali del servizio di Call Center previsto per il servizio di P&CM.

<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sotto-caratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Qualità dei servizi di Call Center o live chat		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Tabulati o report di monitoraggio del servizio
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Numero di chiamate/chat perdute (<i>N_chiamate/chat_perdute</i>)</li><li>• Numero di chiamate/chat complessive nel periodo di riferimento (<i>N_tot_chiamate</i>)</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$CS\_CPCC = \frac{N\_chiamate\_perdute}{N\_tot\_chiamate} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
<b>Valore di soglia</b>	$CS\_CPCC \leq 4\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 3.7 CS\_REMAIL- Tempestività di risposta alle email (canale asincrono)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali di risposta alle email		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Verifica effettuata da CONSIP e/o da terzi autorizzati o da report IPBX
Periodo di riferimento	Durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Responsabile della rilevazione dell'indicatore	Consip		
Applicabilità	Ad ogni singola email ricevuta		
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• N° email ricevute con risposta entro le 8 ore lavorative (n_risp);</li><li>• N° totale di email (n_email).</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRCT = \frac{n\_risp}{n\_email} \times 100$		
Valore di soglia	TRCT ≥ 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4. INDICATORI DI QUALITÀ SPECIFICI DEI SERVIZI AGGIUNTIVI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità specifici per i servizi aggiuntivi.

##### 4.1 SA\_GSUF - Grado di soddisfazione dell'utenza per il servizio di formazione avanzata

L'indicatore misura il grado di soddisfazione degli utenti relativamente e specificatamente al servizio di formazione avanzata.

La rilevazione può essere effettuata, ad esempio, in base allo standard UNI 11098 (dicembre 2003) - *Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli Indicatori del relativo processo.*

I questionari saranno sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione.

Caratteristica	Soddisfazione	Sotto-caratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	La soddisfazione dell'utente è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione. Per le risposte sono utilizzati tutti i numeri positivi su scala da 1 a 10 dove, a titolo esemplificativo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ≤ 6 corrisponde a "non soddisfatto";</li> <li>• ≥ 7 corrisponde a "soddisfatto".</li> </ul>		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero risposte positive (risposte con valore ≥ 7) di un questionario (<math>N_{resp\_positive}</math>)</li> <li>• Numero di domande del questionario (<math>N_{domande}</math>)</li> <li>• Numero totale di questionari compilati (<math>N_{tot\_questionari}</math>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Il campione è concordato con l'amministrazione		
Formula	$SA\_GSUF = \frac{\sum_i^c N_{resp\_positive_i}}{N_{domande} \times N_{tot\_questionari}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	SA_GSUF ≥ 80%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nello Schema di Convenzione.		
Eccezioni	Nessuna		



## 4.2 SA\_PRVA - Rispetto piano di ritiro vecchie apparecchiature

L'indicatore di qualità misura il rispetto del piano di ritiro delle vecchie apparecchiature, qualora previsto come servizio aggiuntivo.

Si precisa che il piano di ritiro sarà redatto dall'Amministrazione e il presente indicatore misurerà il rispetto di tale piano.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto del piano di ritiro delle vecchie apparecchiature		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano di ritiro</li> <li>• E-mail</li> <li>• Verbali</li> </ul>
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data effettiva di ritiro dell'apparecchiatura (<i>Data_effettiva</i>);</li> <li>• Data prevista di ritiro dell'apparecchiatura secondo il piano di ritiro (<i>Data_prevista</i>)</li> <li>• Numero totale di apparecchiature da ritirare da piano di ritiro (<i>N_tot_ritiri</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SA\_PRVA = \frac{\sum_{j=1}^{N\_tot\_ritiri} (Data\_effettiva_j - Data\_prevista_j)}{N\_tot\_ritiri}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	SA_PRVA ≤ 1 gg lavorativo		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		